



# VAI

## TOOLKIT PER LA FORMAZIONE IMMIGRATI-VOLONTARI

Esercizi pratici e metodi di formazione



This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.

VAI  
9/2019

# TOOLKIT PER LA FORMAZIONE IMMIGRATI-VOLONTARI

Esercizi pratici e metodi di formazione

Publicato nell'ambito del progetto VAI - Volunteering among Immigrants, Work Package 2. Deliverable N. 2.3b. Disponibile online: [www.vai-project.eu/outputs](http://www.vai-project.eu/outputs)



This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.

La responsabilità per le informazioni e le opinioni esposte in questa pubblicazione sono riconducibili interamente agli autori.

 **four elements** Authoring organization: Four Elements

In stretta collaborazione con la Croce Rossa Ellenica, Cidis Onlus, Università degli studi di Hannover Gottfried Wilhelm Leibniz e Verein Multikulturell.



Per maggiori informazioni: [www.vai-project.eu](http://www.vai-project.eu)



© European Union 2019 | This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.



# Indice

---

Indice	4
Introduzione	5
Parte 1: Prima della formazione	7
Strumenti di valutazione dei bisogni	8
Disposizioni e regole per la classe	12
Gestire una classe multiculturale: la barriera linguistica	13
Parte 2: Durante la formazione	15
Rompighiaccio	16
Metodi e strumenti di formazione	19
Corso ad induzione	24
Parte 3: Dopo la formazione	27
Progettazione del piano di valutazione	28
Domande sulla valutazione della formazione	30
L'autovalutazione del formatore	30
Valutazione del formatore	31
Conclusioni	33
Bibliografia	34
Allegato 1	35
Allegato 2	38

Dal progetto VAI - Volunteering among immigrants emerge che le attività di volontariato svolte dai migranti possono essere sia uno strumento che un indicatore di integrazione. Molti stati dell'Unione Europea hanno già riconosciuto il potenziale del volontariato come strumento per l'integrazione e di conseguenza si sono sforzati di introdurre misure per promuoverlo. Migrazione, integrazione e volontariato sono oggetto di un ampio dibattito pubblico e politico a livello Europeo. Il progetto VAI mira a combinare questi fattori promuovendo nuovi accordi di volontariato tra gli immigrati, negoziati rimuovendo gli ostacoli e investendo sui facilitatori di integrazione sociale. Il progetto ha inoltre lo scopo di rafforzare le reti e lo scambio di conoscenze nel campo del volontariato dei migranti, specialmente a livello europeo e transnazionale.

Questo documento è stato originariamente prodotto come Deliverable N. 2.3b del Work Package 2 – **Capacity Building nella comunità ospitante**. Il risultato più importante di questa attività è di accrescere la partecipazione dei migranti a gruppi di volontariato. Durante questa sezione del progetto sono stati prodotti un *Manuale di orientamento per i volontari, una Guida per i volontari immigrati e una Guida per la formazione degli immigrati volontari*.

## Organizzazioni partner:



# Introduzione

---

Questo Toolkit è stato concepito nell'ambito del progetto per completare la Guida per la formazione degli immigrati. La Guida e il Toolkit dovrebbero essere letti insieme in quanto trattano argomenti di interesse per i formatori di immigrati in relazione al periodo precedente, contemporaneo e successivo allo svolgimento della formazione. Il Toolkit per la formazione di volontari si basa sui temi trattati nella Guida e offre una serie di strumenti a cui attingere per progettare e facilitare una formazione basata sulle competenze. Gli esercizi pratici e i metodi proposti in questo toolkit renderanno la formazione degli immigrati più efficace e miglioreranno la disponibilità e l'efficienza del lavoro dei volontari. Poiché il successo della formazione dipende sempre dalle esigenze educative speciali dei discenti, queste risorse ed esercizi sono rivolti ai formatori di volontari, così come al personale di supporto e ai manager, ai team leader e

ai coordinatori di volontari. Chiunque progetti e eroghi formazione per i volontari immigrati può riflettere su queste risorse e utilizzarle come fonte di ispirazione adattandole alle esigenze della propria classe.

Il Toolkit integra il quadro teorico che la Guida fornisce e mira ad offrire esempi pratici e attività per sviluppare e sostenere ulteriormente il processo di formazione. Il Toolkit mira allo sviluppo di competenze e abilità rilevanti per i compiti e le esigenze dell'organizzazione, promuove la consapevolezza culturale e il lavoro di gruppo tra i volontari che possono provenire da contesti diversi e si avvale anche delle capacità esistenti dei volontari. L'enfasi è posta anche sulla valutazione delle sessioni di formazione in modo che l'organizzazione abbia l'opportunità di riflettere sulla formazione che offre e di apportare le modifiche necessarie per migliorare la formazione dei futuri volontari.

Le attività e le esercitazioni incluse in questo Toolkit sono in linea con il quadro teorico fornito nella guida e facilitano l'assimilazione e l'applicazione delle conoscenze. In particolare, il Toolkit è stato concepito per coprire tutti gli aspetti della formazione dei volontari immigrati. È diviso in tre diverse sezioni: esercizi da utilizzare prima e durante la formazione e metodi di valutazione da utilizzare dopo la formazione. Sono inclusi alcuni strumenti di valutazione dei bisogni, così come im-

portanti regole d'aula, modi efficaci per superare la barriera linguistica in un'aula multiculturale. Da notare che sono inclusi materiali rompighiaccio, materiale didattico introduttivo e metodi e strumenti che aiutano i formatori a lavorare nel miglior modo possibile. Dopo la formazione, oltre al piano di valutazione e agli strumenti di valutazione, sono inclusi anche due allegati con domande di valutazione per migliorare il lavoro nel futuro.

”Una formazione efficace e mirata degli immigrati che desiderano lavorare come volontari ha molteplici benefici per la comunità locale e porta anche ad una più rapida integrazione dei volontari.“

## Parte 1: Prima della formazione

**In questa parte del Toolkit, i formatori dei volontari immigrati raccoglieranno e prenderanno in considerazione le conoscenze, le abilità e gli atteggiamenti (KSA) dei partecipanti, quali abilità saranno richieste per i diversi compiti, quali sono le abilità esistenti dei partecipanti e come queste sono legate ai compiti e ai bisogni dell'organizzazione.**

## Strumenti di valutazione dei bisogni

Sulla base delle categorie di apprendimento per adulti di Foley (1995, p.xv), compilare il seguente modello potrebbe essere molto utile per comprendere ciò

che i volontari in formazione sanno già e come le loro conoscenze possono essere trasferibili in modo da poter realizzare con successo i loro compiti come volontari:

<b>FONTI</b> di conoscenza e abilità	<b>STRATEGIE</b> per attingere alle conoscenze e abilità esistenti (in entrata) del tirocinante durante la formazione	<b>STRATEGIE</b> per supportare il tirocinante nel trasferimento sul posto di lavoro delle sue conoscenze e abilità ampliate
<b>EDUCAZIONE FORMALE</b> Una tipologia di formazione erogata da professionisti dell'istruzione che può portare al conseguimento di una qualifica		
<b>EDUCAZIONE NON FORMALE</b> Formazione o apprendimento occasionale che avviene per rispondere a specifiche esigenze di vita o di lavoro		
<b>APPRENDIMENTO INFORMALE</b> Imparare consapevolmente dall'esperienza senza un formatore o un educatore professionale		

## APPRENDIMENTO CASUALE

L'apprendimento che avviene come risultato dell'impegno con attività della vita o collegate al lavoro, ma che non è consapevolmente riconosciuto come apprendimento quando avviene

Un volontario che attinge alla sua ampiezza di conoscenze e di abilità (Foley, 1995, p.xv)

Dopo che i formatori hanno esaminato le informazioni di cui dispongono sui volontari, saranno pronti a definire il programma della formazione e a determinare gli obiettivi che dovranno essere raggiunti attraverso la formazione. Al fine di determinare la formazione specifica necessaria, potrebbero essere utili i seguenti percorsi di apprendimento di Hughes (2006, p. 53):

### FACILITARE L'APPRENDIMENTO DI GRUPPO - ELEMENTI DI COMPETENZA

- Creare un ambiente favorevole all'apprendimento di gruppo
- Fornire e facilitare sessioni di formazione
- Dimostrare capacità di facilitazione efficace
- Sostenere e monitorare l'apprendimento
- Riesaminare e valutare l'efficacia dei risultati

### FACILITARE L'APPRENDIMENTO BASATO SUL LAVORO - ELEMENTI DI COMPETENZA

- Creare un ambiente di lavoro efficace per l'apprendimento.
- Sviluppare un percorso di apprendimento basato sul lavoro
- Monitorare l'apprendimento e affrontare gli ostacoli alla partecipazione effettiva
- Riesaminare l'efficacia del percorso di apprendimento basato sul lavoro

### FACILITARE L'APPRENDIMENTO INDIVIDUALE - ELEMENTI DI COMPETENZA

- Individuare i requisiti individuali di facilitazione dell'apprendimento.
- Stabilire il rapporto apprendimento/facilitazione
- Mantenere e sviluppare il rapporto apprendimento/facilitazione
- Chiudere e valutare il rapporto apprendimento/facilitazione

Panoramica dell'erogazione della formazione e delle competenze di facilitazione (Hughes, 2006, p.53)

Anche le seguenti domande che si ispirano ai principi dell'educazione degli adulti (Hughes, 2006, p. 53) potrebbero essere utili in questa fase:

## DOMANDE CHIAVE

- ▶ Quali disposizioni sono state adottate per l'apprendimento autogestito?
- ▶ Come è stato strutturato l'apprendimento per attingere alle esperienze di vita di un tirocinante?
- ▶ In che modo l'apprendimento contribuirà a rendere il volontario più efficace nel suo ruolo e come verrà valutato?
- ▶ L'obiettivo di apprendimento - come specificato dalla competenza - è coerente con gli obiettivi personali previsti dal gruppo target del tirocinante?
- ▶ In che modo il progetto di apprendimento risponde alle motivazioni anticipate dal volontario?

## SINTESI DI APPRENDIMENTO DELLA STRATEGIA DI PROGETTAZIONE

- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....

Attingendo ai principi dell'educazione degli adulti (Hughes, 2006, p.41)

## Disposizioni e regole per la classe

L'organizzazione dell'aula e le regole stabilite per la formazione sono essenziali. Come menzionato dal Cultural Resource Orientation Center (2010b), prima della formazione si prega di assicurarsi che:

- 
- ✓ Sia stato predisposto uno spazio adeguato al numero di partecipanti.
  - ✓ La sede sia adatta a persone con problemi di udito, disabilità visive e limitazioni della mobilità.
  - ✓ L'attrezzatura necessaria come computer portatili, proiettori, schermi sia disponibile e si sappia dove si trova. Inoltre, una busta con l'agenda della formazione, una penna e un blocco note saranno preparati con cura per i partecipanti.
  - ✓ L'attrezzatura funzioni bene.
  - ✓ Si sappia a chi è necessario chiedere assistenza, se necessario
  - ✓ Si scelga una disposizione dei posti a sedere che soddisfi le finalità e gli obiettivi della classe.
  - ✓ Siano utilizzate sedie comode, ci siano corridoi e spazi personali per gli oggetti dei partecipanti, cercando di tenere i vostri effetti personali fuori dalla vista in modo da non disturbare i partecipanti.
  - ✓ Nel preparare la disposizione dei posti a sedere, si tenga in considerazione che, avendo i partecipanti origini multiculturali, possono avere punti di vista diversi come quella della distanza accettabile tra le persone.
  - ✓ Ci sia uno spazio per i rinfreschi, se necessario
  - ✓ La temperatura sia ideale, che ci sia sufficiente aria fresca e illuminazione.
  - ✓ I cartelli di benvenuto siano posizionati con l'ora dell'evento su di essi al di fuori dell'aula.

All'inizio della sessione si potrebbe considerare la possibilità di fare il seguente Centro di Orientamento delle Risorse Culturali (2010c):

### ALL'INIZIO DELLA SESSIONE:

1. Si prega di discutere di argomenti di pulizia come l'ubicazione dei bagni, degli spogliatoi e delle uscite.
2. Stabilire regole riguardanti il comportamento accettabile durante le lezioni. Si suggerisce di chiedere l'opinione degli studenti quando si stabiliscono le regole, poiché è più probabile che le seguiranno se sono parte del processo decisionale. Quando si discute di questi argomenti, si possono usare frasi come „Dovremmo includere qualcosa riguardo alle interruzioni“ o „Come ci dobbiamo comportare riguardo ai telefoni cellulari“. Una volta che le regole sono state fissate, possono essere pubblicate sulla parete per tutti.
3. In alcuni casi potrebbe essere utile anche un contratto di formazione. I contratti di formazione sono validi per formazioni che durano più di due giorni e includono descrizioni del ruolo sia dei formatori che dei tirocinanti. Se si decide di utilizzare i contratti, essi devono essere firmati da entrambe le parti.

## Gestire una classe multiculturale: la barriera linguistica

In una classe multiculturale, è molto comune che gli allievi non parlino la stessa lingua. Quando si tratta della lingua di insegnamento, è anche abbastanza comune che non tutti gli studenti parlino, scrivano e comprendano la lingua allo stesso livello. In questo caso, potrebbe essere molto utile utilizzare il più possibile

la trasmissione visiva di concetti chiave e concentrarsi anche sull'uso estensivo di grafici e immagini in modo da compensare l'eventuale mancanza di comprensione che gli studenti possono avere a causa della barriera linguistica.

Anche quanto segue potrebbe essere d'aiuto:

Siate molto chiari nel parlare (siate lenti!)

Provate le seguenti applicazioni linguistiche per facilitare la comprensione:

<https://www.itranslate.com/>  
<http://www.waygoapp.com/>  
<https://www.ihandygroup.com/>

Imparate alcune frasi e parole di base nelle lingue principali dei volontari.

Esprimetevi attraverso i gesti del corpo e le espressioni facciali

Disegnate immagini. Tenete un blocco note e ricorrete a figure incollate. Questo a volte è meglio per la conversazione, perché è possibile disegnare le cose come vengono fuori, senza dover interrompere il flusso di conversazione per andare a caccia di immagini.

Utilizzate oggetti reali. Parlate dell'ambiente circostante o portate cose relative all'argomento che desiderate discutere.

Ricordate che i partecipanti appartengono a diversi gruppi culturali e la loro percezione di una formazione efficace può variare. Cercate sempre di mostrare rispetto per le loro opinioni e il loro entusiasmo ogni volta che condividono qualcosa in relazione alla loro cultura.



## Parte 2: Durante la formazione

**In questa parte del Toolkit sono inclusi materiali rompighiaccio, materiali per corsi *ad induzione* e metodi e strumenti di formazione per sostenere i formatori nel complicato compito che hanno di fronte.**

### Rompighiaccio

Dopo l'introduzione iniziale e la discussione sugli aspetti pratici e sull'aula, sarebbe ideale iniziare con un rompighiaccio. I rompighiaccio saranno utilizzati durante le sessioni di formazione e possono assu-

mere forme diverse.

Per vostra informazione, qui di seguito troverete alcune attività consigliate (Cultural Orientation Resource Center, 2010d):

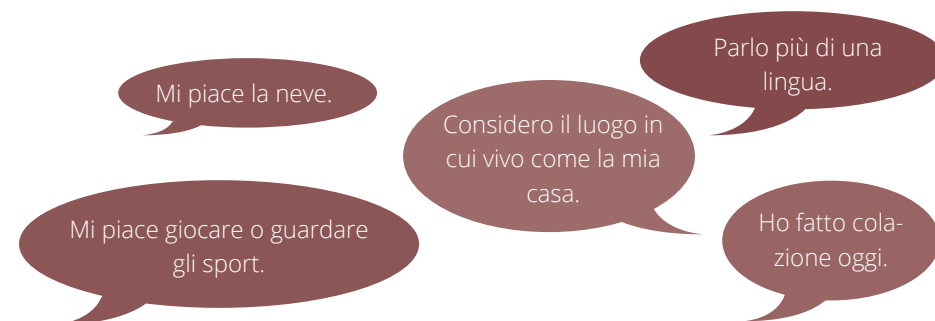
#### Attività 1: Step In/Step Out

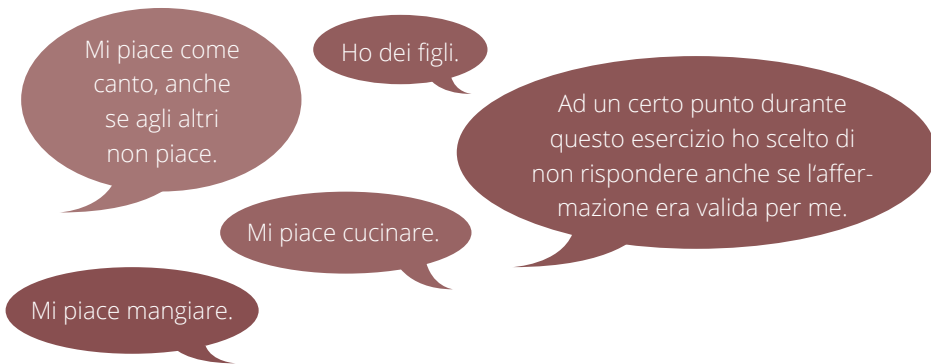
Chiedere ai partecipanti di stare in piedi in cerchio uno di fronte all'altro. Spiegare che si leggerà una dichiarazione e i partecipanti decideranno se questa dichiarazione può o meno essere valida per loro. Se la dichiarazione è valida, il partecipante farà un passo avanti verso il centro del cerchio. Se la dichiarazione non è valida, il partecipante rimarrà in piedi dove si trova. Chiedere ai partecipanti di riflettere su ogni dichiarazione prima di prendere la decisione di fare o meno un passo avanti. Ricordate ai partecipanti che l'interpretazione delle dichiarazioni è completamente individuale e che non esiste un'inter-

pretazione giusta o sbagliata.

Leggere le dichiarazioni una ad una. Dare tempo ai partecipanti per prendere la loro decisione, tempo per la discussione se necessario, e poi chiedere ai partecipanti di fare un passo indietro se sono entrati nel cerchio.

Questa è una bella attività che permette ai partecipanti di identificare somiglianze e differenze tra culture, paesi di origine o individui. È possibile selezionare affermazioni che si riferiscono direttamente al vostro argomento, o alcune affermazioni a basso rischio come quelle riportate di seguito:





## Attività 2: Creazioni di collage di te stesso

Questa attività comprende creazioni di collage attraverso le quali tutti gli studenti possono descrivere se stessi in modo creativo, utilizzando la loro immaginazione. Distribuire scatole di materiale per collage (ritagli di carta, pezzi di stoffa, colla, bottoni, etc.) a piccoli gruppi di partecipanti. Chiedere ai partecipanti di costruire una rappresentazione di se stessi da condivi-

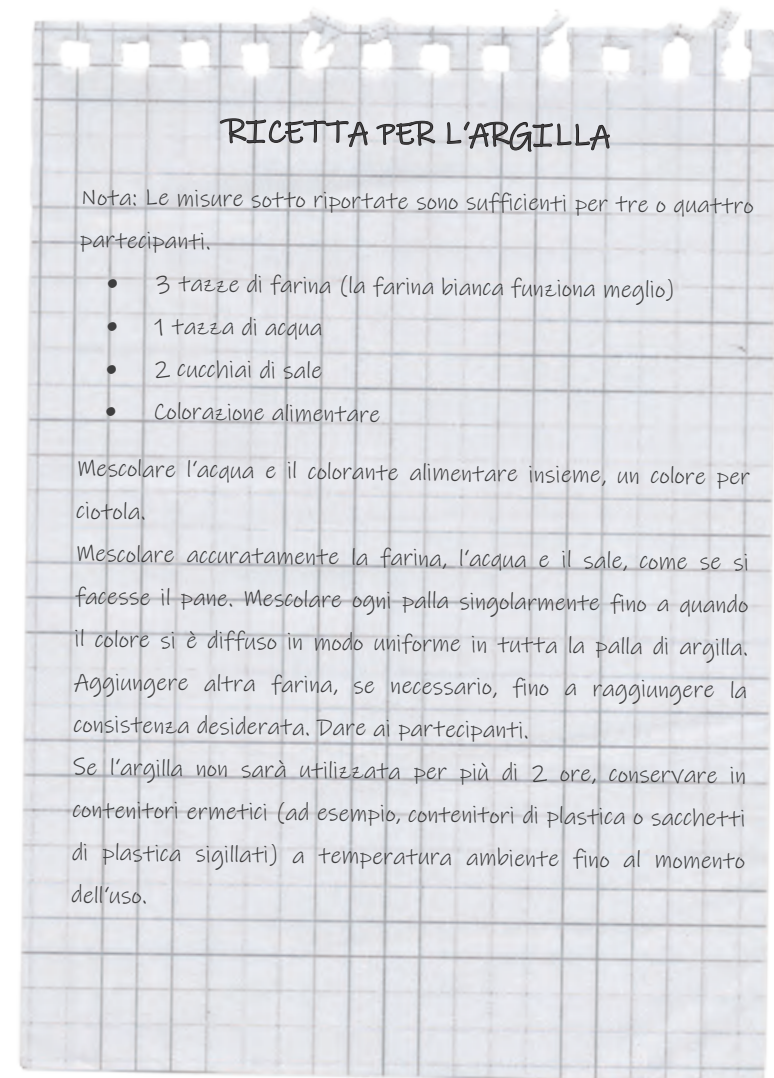
dere con il gruppo più grande. Può rappresentare la loro vita personale, la loro esperienza professionale o il loro background, qualcosa che riguarda la loro scuola, il loro team, o l'ambiente di lavoro, ecc. Dare ai partecipanti 15-20 minuti per costruire qualcosa che rappresenti la parte di se stessi loro assegnata.

## Attività 3: Modellare se stessi

Questa attività richiede la plastilina o l'argilla. (Vedi ricetta qui sotto se non si acquista pasta da gioco.)

Distribuire la plastilina o l'argilla ai partecipanti individualmente o in piccoli gruppi. Chiedete ai partecipanti di plasmare con l'argilla o la plastilina qualcosa che rappresenti una parte di se stessi, della loro

provenienza, del loro ambiente di lavoro o di un altro aspetto della loro vita che sarebbe appropriato condividere con gli altri partecipanti del gruppo. Lasciare ai partecipanti 10-15 minuti per plasmare le loro strutture in argilla. Riunire il grande gruppo e fare in modo che i partecipanti presentino al gruppo ciò che hanno fatto.



## Metodi e strumenti di formazione

Questa sezione include alcuni metodi di formazione e attività raccomandate. Tali metodi e attività potrebbero rivelarsi utili soprattutto in contesti didattici in cui i partecipanti provengono da contesti etnici, culturali e linguistici diversi, in quanto tutti incoraggiano la partecipazione e gli

scambi culturali. Anche in questo caso, questi sono metodi e strumenti solo suggeriti, perché il metodo scelto dipenderà dagli obiettivi di una particolare sessione di formazione, dalle esigenze di apprendimento dei partecipanti e dalle risorse disponibili al momento della formazione.

### Attività 1: Brainstorming

Scrivi sulla lavagna la parola volontariato. Dare 5 minuti ai partecipanti per pensare, riflettere e prendere appunti. In seguito chiedete ai volontari di condividere con la classe ciò che hanno scritto nei loro appunti e di scriverli in punti sulla lavagna. Alla fine dell'attività, vi ritroverete con una definizione completa di volontariato data dai volontari in formazione. Note (Centro

Risorse Culturali, 2010a):

- ▶ Anche se il brainstorming ha molte somiglianze con la discussione di gruppo, permette di esprimere più idee.
- ▶ Idealmente, il brainstorming potrebbe essere seguito da una discussione di gruppo.

### Attività 2: Casi di studio

Raccontare una storia che coinvolge un volontario all'interno di un'organizzazione e raccontare un problema che deve affrontare con l'aiuto dei suoi colleghi. Discutete con i partecipanti il problema in classe, chiedete loro quali sono i loro sentimenti sulla situazione che avete appena descritto e il modo in cui il protagonista ha risolto il problema. Alla fine dell'analisi, si potrebbe chiedere loro di cercare di proporre soluzioni alternative a quella

indicata nella storia. Note (Centro Risorse Culturali, 2010a):

- ▶ I casi di studio o le storie si basano su esperienze e situazioni di vita reale.
- ▶ Sono adatti per discussioni di gruppo sia grandi che piccoli
- ▶ I casi di studio differiscono dalle simulazioni in quanto vengono analizzati e discussi mentre le simulazioni vengono eseguite.

### Attività 3: Dimostrazioni

L'istruttore prende una pila di documenti amministrativi che dovranno essere divisi in due pile diverse a seconda della data indicata sopra di esse. Ci sarà una pila per il 2018 e un'altra per il 2019. L'istruttore archiverà metà dei documenti, mentre gli allievi cercheranno di fare lo stesso con il

resto dei documenti a turno.

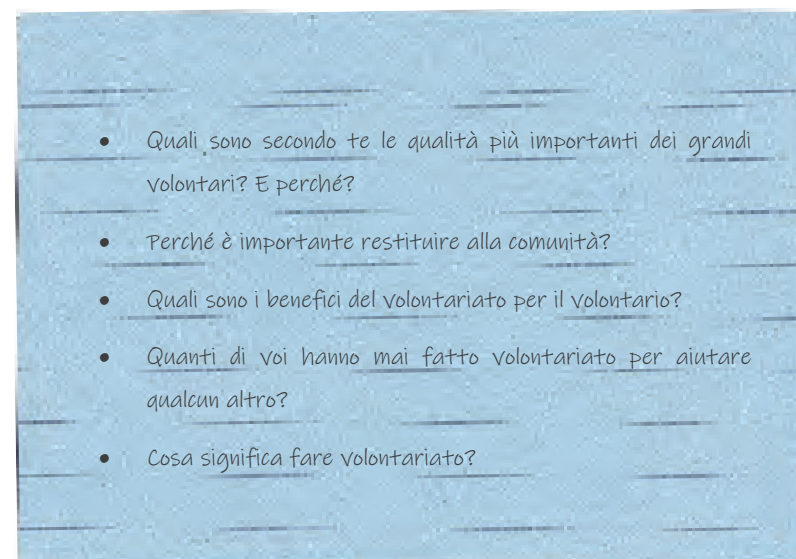
Note (Centro Risorse Culturali, 2010a):

- ▶ Invece di descrivere un compito, il formatore lo esegue effettivamente.
- ▶ Questo metodo diventa particolarmente efficace se i tirocinanti svolgono anche questo compito

### Attività 4: Discussioni

I tirocinanti indagano su cosa sia il volontariato e perché è bene per loro stessi e per la comunità fare volontariato. L'in-

segnante guida la discussione in classe e pone domande come le seguenti:



Note (Centro Risorse Culturali, 2010a):

- ▶ Le discussioni hanno benefici simili a quelli del brainstorming, ma permettono di esplorare meno opinioni.
- ▶ Sono particolarmente efficaci come strumento di riflessione dopo la fine di una sessione.

## Attività 5: Escursioni sul campo

L'istruttore organizza una visita ad un'organizzazione famosa che ha volontari all'interno del team. I tirocinanti hanno la possibilità di fare un giro per l'organizzazione, di discutere con altri volontari e di porre domande. I tirocinanti di solito amano le gite sul campo perché hanno la possibilità di esplorare un nuovo ambiente e arricchire le loro conoscenze. L'istruttore accompagna i volontari durante la visita e

- ▶ Discussioni in piccoli gruppi incoraggiano anche i tirocinanti più riservati ad esprimersi.
- ▶ Nelle discussioni in piccoli gruppi, il formatore non domina la discussione.

risponde alle loro eventuali domande.

Note (Centro Risorse Culturali, 2010a):

- ▶ Le gite sul campo possono essere utilizzate per una varietà di scopi e per diversi argomenti.
- ▶ Sono un modo sicuro e guidato per i tirocinanti di sperimentare un nuovo ambiente.

## Attività 6: Giochi

### Pesta il palloncino

Date ad ogni studente un palloncino con una domanda all'interno. Gli studenti poi attaccano il palloncino alla caviglia con un elastico. L'obiettivo del gioco è che ogni studente pesti il palloncino di un altro studente. Quando un palloncino scoppia, tutti si fermano. Lo studente che ha fat-

to scoppiare il palloncino pone poi la domanda allo studente a cui ha fatto scoppiare il palloncino. Se lo studente risponde correttamente alla domanda, continuano entrambi a cercare di far scoppiare altri palloncini. In caso contrario, lo studente è fuori dal gioco e deve sedersi. Il gioco

continua fino a quando tutti hanno avuto il loro palloncino scoppiato. Gli studenti rimasti nel gioco sono i vincitori. Si potrebbe giocare a questo gioco senza mettere

la domanda nei palloncini. In questo caso, si fa la domanda allo studente quando il suo palloncino è scoppiato.

### Gioco del bersaglio con freccette

Disegnare su una tavola un bersaglio con i punti che lo circondano. Per le freccette, è possibile utilizzare una gomma o una piccola palla morbida. Si potrebbe anche chiedere agli studenti di fare aeroplani di carta come freccette. Dividere gli studenti in due squadre. Fare una domanda alla classe. Il primo studente a rispondere correttamente lancia un dardo al tavolo e segna i punti per la squadra. In alternativa, si potrebbe avere uno studente da ogni squadra venire su e lanciare una freccetta. Lo studente con il punteggio più alto risponde a una domanda. Se risponde correttamente, mantengono i punti che

ha ottenuto. La squadra con il maggior numero di punti alla fine del gioco vince.

Note (Centro Risorse Culturali, 2010a):

- ▶ I giochi possono rendere l'apprendimento divertente
- ▶ I giochi generali possono essere adattati agli obiettivi della sessione di formazione.
- ▶ Prestare particolare attenzione nella selezione di giochi che sembrano appropriati per gli adulti e non infantili in quanto alcuni partecipanti potrebbero essere offesi.

## Attività 7: Parcheggio

Durante la lezione gli studenti possono sentire l'impulso a porre domande che potrebbero non essere immediatamente correlate all'argomento trattato. Per evitare di interrompere il flusso della lezione,

è possibile appendere una lavagna a fogli mobili con la scritta „Parcheggio“. Tutte le domande non correlate saranno annotate lì, in modo da poterne discutere alla fine della lezione.

## Attività 8: Video

Un video è un modo interessante per trasmettere informazioni e facilita l'assimilazione della conoscenza. Video come i seguenti potrebbero essere utili:



[www.abc.net.au/btn/classroom/volunteer-week/10528408](http://www.abc.net.au/btn/classroom/volunteer-week/10528408)  
[www.youtube.com/watch?v=wXb6bDX9FDo](http://www.youtube.com/watch?v=wXb6bDX9FDo)  
[www.youtube.com/watch?v=W4\\_gjgh-pac](http://www.youtube.com/watch?v=W4_gjgh-pac)  
[www.youtube.com/watch?v=hwsG DYm2S2o](http://www.youtube.com/watch?v=hwsG DYm2S2o)

Sarebbe bene mettere ogni tanto il video in pausa e discutere con i partecipanti di cosa hanno visto e cosa si aspettano. I video di cui sopra sono solo suggerimenti, ma l'argomento del video può essere correlato a situazioni di vita reale.

## Attività 9: Domande di riflessione

Durante la lezione, è possibile concedere un po' di tempo per porre domande agli studenti al fine di avere una restituzione di ciò che hanno capito. Domande semplici come per esempio „Come ti senti

*riguardo al contenuto del corso? Pensi di aver arricchito le tue conoscenze? O pensi di avere compreso meglio il volontariato ora?”* potrebbero essere molto utili.

## Attività 10: Giochi di ruolo

Chiedere ai partecipanti di lavorare in coppia. Se possibile, sistemare le scrivanie in modo da facilitare questa cooperazione. Assegnare ad un partecipante il ruolo

della persona che chiede aiuto e ad un altro il ruolo del volontario.

Il dialogo potrebbe essere il seguente:

**L'altra persona:** *Ring, Ring*

**Volontario:** *Prende un telefono immaginario e dice: „Banco informazioni“.*

**L'altra persona:** *„Ho difficoltà a trovare un interprete che mi aiuti a raccogliere i documenti di cui ho bisogno per richiedere asilo. Potrebbe aiutarmi?“*

**Volontario:** *"Hum. Potrebbe dirmi qual è la sua lingua madre, così capisco se posso aiutarla da solo?"*

**L'altra persona:** *Lo informa sulla sua lingua madre.*

**Volontario:** *"Potrebbe per favore aspettare un attimo, così che io possa esaminare attentamente questa cosa?"*

**L'altra persona:** *"Sì, per favore. Le sarei grato se potesse risolvere la cosa per me."*

*Pausa.*

**Volontario:** *"Mi dispiace di averla fatta aspettare. Trasferirò la tua chiamata al dipartimento competente."*

**L'altra persona:** *"Grazie mille"*.

## Corso ad induzione

Durante il corso introduttivo è importante informare i volontari in formazione sui principi fondamentali del corso.

Uno schema utile è quello fornito dalla Croce Rossa per la sessione introduttiva

alla formazione dei volontari, dove i concetti di base devono essere discussi in modo da garantire che volontari e organizzazione siano sulla stessa lunghezza d'onda:

## MODULO 1: L'ASSOCIAZIONE

- Origine e breve storia dell'associazione di cui il volontario farà parte.
- Obiettivi e finalità dell'associazione: una parte essenziale della formazione, perché in questo modo aiutiamo i volontari a formare un legame più forte con gli obiettivi ideologici della nostra associazione nonché con i singoli programmi.
- Struttura e organizzazione dell'associazione.

## MODULO 2: VOLONTARIATO

- Il volontariato in generale e il volontariato nell'associazione: concetto, idee, valori, funzioni.....
- Diritti e doveri del volontario: particolarmente importanti.
- Partecipazione del volontario: particolarmente importante.

## MODULO 3: AZIONE VOLONTARIA

- I piani d'azione dell'associazione.
- I progetti dell'associazione.

Possibili contenuti di un corso introduttivo (Centro di riferimento sul volontariato in Europa, n.d., p. 56)

Come indicato nel toolkit del Centro Polifunzionale della Croce Rossa (n.d.), sarebbe opportuno informare i volontari delle seguenti regole che dovranno rispettare durante il loro lavoro all'interno dell'organizzazione, dopo il completamento della loro formazione:

- Durante il lavoro volontario, è essenziale che il volontario si attenga alle ore e ai giorni di lavoro che sono stati concordati in anticipo. In caso di as-

senza dei volontari, essi dovrebbero informare in anticipo i loro supervisori.

- Qualsiasi modifica del calendario dei volontari dovrebbe essere concordata con largo anticipo con l'assistente sociale responsabile di questo gruppo.
- Nel caso in cui il volontario desideri interrompere il volontariato o cam-

biare squadra, anche questo aspetto dovrà essere discusso con l'assistente sociale responsabile.

- Deve essere chiaro ai volontari che tutta la comunicazione avverrà attraverso l'organizzazione e i numeri di contatto personali non saranno utilizzati.

- Nel caso in cui il volontario abbia bisogno di ulteriore assistenza, possono essere organizzate sessioni individuali con il proprio supervisore che sarà lieto di fornire assistenza e ulteriori chiarimenti.

## Parte 3: Dopo la formazione

---

**Al termine della formazione, è essenziale valutare e accertare la formazione fornita. L'accertamento valuterà la formazione e le conoscenze che i partecipanti hanno acquisito, in termini di competenze e abilità acquisite, nonché le prestazioni della formazione.**

## Progettazione del piano di valutazione

Per la progettazione del piano di valutazione e della valutazione della formazione, sarebbe opportuno cercare di rispondere alle seguenti domande:

” I partecipanti sono riusciti ad acquisire le competenze richieste?

Il raggiungimento della competenza target ha soddisfatto il bisogno formativo inizialmente riconosciuto?

La formazione è stata organizzata e implementata nel miglior modo possibile o c'è spazio per miglioramenti? “

(Hughes, 2006)

Come accennato altrove da Hughes in Panoramica delle competenze di valutazione (2006, p. 50), quando si progetta la valutazione della formazione ci si può basare sulle seguenti fasi:

# 1

## PIANIFICARE E ORGANIZZARE LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

- ✓ Sviluppare strumenti di valutazione
- ✓ Definire il focus della valutazione
- ✓ Preparare il piano di valutazione
- ✓ Contestualizzare e rivedere il piano di valutazione
- ✓ Organizzare le modalità di valutazione

# 2

## VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

- ✓ Stabilire e mantenere l'ambiente di valutazione.
- ✓ Raccogliere le prove di qualità
- ✓ Sostenere il candidato
- ✓ Prendere la decisione di valutazione
- ✓ Registrare e riferire la decisione di valutazione
- ✓ Esaminare il processo di valutazione

# 3

## SVILUPPARE STRUMENTI DI VALUTAZIONE

- ✓ Determinare l'obiettivo dello strumento di valutazione
- ✓ Determinare le esigenze degli strumenti di valutazione
- ✓ Progettare e sviluppare strumenti di valutazione
- ✓ Strumenti di revisione e di valutazione delle prove

# 4

## PARTECIPARE ALLA CONVALIDA DELLA VALUTAZIONE

- ✓ Preparare per la convalida della valutazione
- ✓ Contributo al processo di convalida
- ✓ Contribuire ai risultati della convalida

## Domande sulla valutazione della formazione

Anche se ancora una volta spetta a voi determinare le domande che vi daranno le migliori intuizioni possibili, sarebbe bene considerare le domande suggerite da

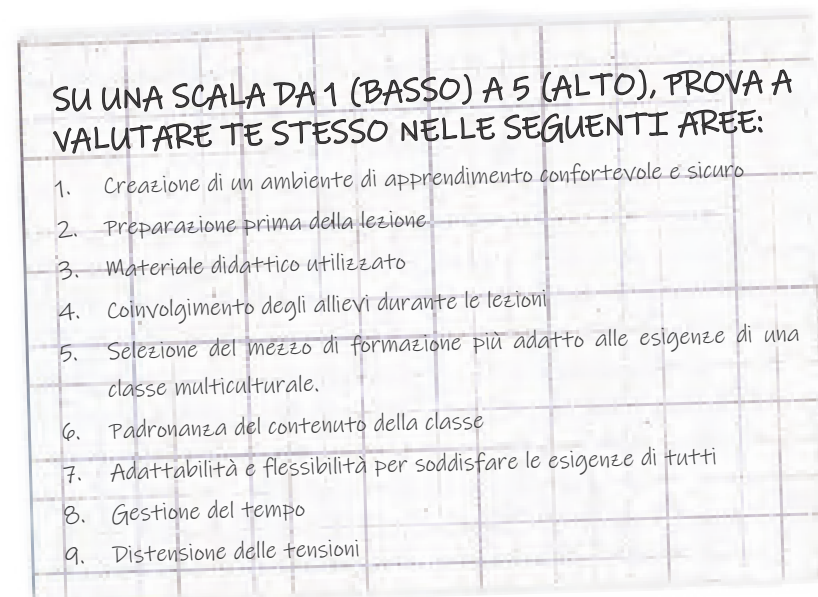
Bhat (n.d.). Queste domande possono essere trovate nell'allegato al kit di strumenti su cui potete riflettere.

## L'autovalutazione del formatore

L'autovalutazione di un formatore è molto importante in quanto ogni sessione di insegnamento è un'opportunità per sviluppare ulteriormente le capacità e le competenze didattiche esistenti.

Prima di tutto, riflettete per capire se siete

stati soddisfatti della formazione che avete fornito. Dopo 5 minuti, con un blocco note e una penna create due liste: una lista con le cose che sono andate bene durante la formazione e un'altra con le cose che avrebbero potuto essere migliori.





In seguito e sulla base delle vostre risposte, cercate di adottare una strategia per migliorare ulteriormente l'efficacia del processo di formazione.

## Valutazione del formatore

Ai tirocinanti sarà inoltre richiesto di compilare una scheda di valutazione per la restituzione sulle prestazioni dell'istruttore. Un modello che è stato creato nell'ambito del progetto e della stesura di questo toolkit si trova nell'allegato 2.

## Conclusioni

---

Questo toolkit è stato progettato per fornire ai formatori informazioni pratiche, materiale campione e approfondimenti che li aiuteranno a progettare e realizzare un corso di formazione di successo che permetterà ai volontari immigrati di contribuire al lavoro delle organizzazioni per le quali fanno volontariato arricchendo le loro conoscenze e mettendo a frutto le loro capacità esistenti.

Questo Toolkit è stato progettato per completare la „Guida per la formazione degli immigranti-volontari“ e deve essere letto insieme ad essa. A differenza della guida, che si è concentrata su teorie informate e pertinenti sulla formazione

dei volontari immigrati, questo kit di strumenti è per lo più pratico, con consigli pratici e consigli sulla scelta dei migliori metodi e materiali pratici.

Il Toolkit si concentra sul gruppo target del progetto e segue da vicino i parametri discussi nella guida. Dalla necessaria preparazione prima della formazione, alle metodologie didattiche e alle tecniche di gestione delle classi fino alla valutazione formazione, questo Toolkit aspira a diventare uno strumento prezioso per i formatori al fine di facilitare il raggiungimento degli obiettivi formativi e contribuire all'integrazione degli immigrati in una nuova e diversa società e cultura.

## Bibliografia

---

**Bhat, A. (n.d)**, Top 21 Program Satisfaction Survey Questions for Questionnaires, <https://www.questionpro.com/blog/program-satisfaction-survey-questions/>. Accessed 2 September 2019

**Cultural Orientation Resource Center (2010a)**, Methods in Training, Center for Applied Linguistics, Washington DC

**Cultural Orientation Resource Center (2010b)**, Training Tips, Center for Applied Linguistics, Washington DC

**Cultural Orientation Resource Center (2010c)**, Soothing Tensions, Center for Applied Linguistics, Washington DC

**Cultural Orientation Resource Center (2010d)**, Teambuilding and Commonalities Icebreakers, Center for Applied Linguistics, Washington DC

**Folley, G. (ed.) (1995)**, Understanding adult education and training, Allen & Unwin, St Leonards

**Hughes L. (2006)**, A Toolkit for Training Volunteers, Volunteering Australia, Canberra

**Mager, R. & Pipe, P. (1970)**, Analyzing Performance Problems: or ,You Really Oughta Wanna', Fearon Publishers, Belmont

**Reference Centre on Volunteering-Europe (n.d.)**, Volunteer management in the Red Cross / Red Crescent Red Cross/ Red Crescent, Geneva

**Πολυδύναμο Κέντρο για πρόσφυγες-μετανάστες (n.d.)**, Βασικές Αρχές Εθελοντικής Εργασίας & Δεοντολογίας Εθελοντών Κοινωνικής Πρόνοιας, Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

# Allegato 1

---

## Domande sulla valutazione della formazione

1. Considerando la tua esperienza con il programma, quanto probabilmente lo consiglieresti ad un amico o ad un collega?
2. Qual era il nome del programma a cui ti sei iscritto?
3. In che anno hai partecipato al programma?
  - 2018
  - 2017
  - 2016
  - 2015
  - Prima del 2015, specificare
4. Si prega di valutare il vostro livello di soddisfazione per i seguenti punti (Opzioni di risposta: Molto insoddisfatto, Insoddisfatto, Neutro, Soddisfatto, Molto Soddisfatto):
  - ▶ Organizzazione/preparazione del programma
  - ▶ Conoscenza dell'argomento da parte degli istruttori
  - ▶ Ambiente della struttura
  - ▶ Processi amministrativi
  - ▶ Prezzi del programma
5. Su una scala da 1 a 7, come giudica il seguente personale?
  - ▶ Personale addetto all'iscrizione
  - ▶ Istruttori
  - ▶ Personale addetto alla pulizia
6. Come hai saputo del nostro programma?

<input type="radio"/> Opuscolo	<input type="radio"/> Facebook
<input type="radio"/> Promozione via e-mail	<input type="radio"/> Twitter
<input type="radio"/> Sito web	<input type="radio"/> Volantino

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Giornale                | <input type="radio"/> Altro (specificare) |
| <input type="radio"/> Cartelloni pubblicitari |   |
7. Quanto è stato soddisfacente il materiale didattico utilizzato durante il programma?
    - Molto insoddisfatto
    - Insoddisfatto
    - Neutro
    - Soddisfatto
    - Molto soddisfatto
  8. Su una scala da 1 a 5, quanto è stato impegnativo il programma?
  9. Pensi che la durata del programma sia stata sufficiente per soddisfare le tue aspettative?
    - Sì
    - No
    - Non so
  10. Secondo lei, il programma era flessibile?
    - Sì
    - No
    - Non so
  11. L'obiettivo del programma è stato spiegato chiaramente prima della registrazione?
    - Sì
    - No
    - Non so
  12. Il suo bisogno è stato soddisfatto dopo il completamento del programma?
    - Sì
    - No
    - Non so
  13. Si prega di indicare 3 cose del programma che ti hanno beneficiato maggiormente.

14. Vi preghiamo di indicare 3 cose del programma che ritenete non siano state necessarie.
15. Il programma le ha fornito una buona parte dell'apprendimento teorico e pratico?
  - Sì
  - No
  - Non so
16. Quanto è stato facile comprendere il linguaggio del formatore?
  - Molto facile
  - Moderatamente facile
  - Né facile né difficile
  - Moderatamente difficile
  - Molto difficile
17. Con quale frequenza sei stato valutato sulla base della comprensione del programma?
  - Molto spesso
  - A volte
  - Raramente
  - Mai
18. Su una scala da 1 a 5, come giudicheresti i metodi di valutazione?
19. Si prega di indicare se sei d'accordo con quanto segue.
  - ▶ Il livello di abilità degli altri partecipanti era simile al tuo
  - ▶ Gli istruttori erano molto competenti sull'argomento che stavano insegnando
  - ▶ L'inclusione della sessione interattiva nel programma è stata una buona scelta.
  - ▶ Il materiale del corso era facile da capire
  - ▶ La modalità di iscrizione al programma è stata molto semplice.
20. Avete suggerimenti/commenti che ci aiuteranno a migliorare il programma?

Fonte: Bhat, A. Top 21 Soddifazione del programma Sondaggio Domande per i questionari, <https://www.questionpro.com/blog/program-satisfaction-survey-questions/>. Accesso 2 settembre 2019

## Allegato 2

---

### Domande sulla valutazione del formatore

1. Considerando la sua completa esperienza con il programma di formazione, quanto è soddisfatto delle prestazioni complessive del formatore?
  - Molto insoddisfatto
  - Insoddisfatto
  - Neutro
  - Soddisfatto
  - Molto soddisfatto
2. Come descriveresti la preparazione del formatore?
  - Molto povera
  - Povera
  - Giusta
  - Buona
  - Molto Buona
3. Quanto è soddisfatto della qualità del materiale utilizzato durante la formazione?
  - Molto insoddisfatto
  - Insoddisfatto
  - Neutro
  - Soddisfatto
  - Molto soddisfatto
4. Su una scala da 1 a 5, quanto ti sei sentito incoraggiato a partecipare in classe?

5. Su una scala da 1 a 5, come ha gestito il formatore le difficoltà che sono emerse a causa delle differenze linguistiche e culturali tra i partecipanti?
6. Quanto è soddisfatto della conoscenza dell'istruttore sulla materia insegnata?
  - Molto insoddisfatto
  - Insoddisfatto
  - Neutro
  - Soddisfatto
  - Molto soddisfatto
7. Quanto è soddisfatto del tempo che l'istruttore ha concesso per le domande?
  - Molto insoddisfatto
  - Insoddisfatto
  - Neutro
  - Soddisfatto
  - Molto soddisfatto
8. Quanto sei soddisfatto del supporto del formatore?
  - Molto insoddisfatto
  - Insoddisfatto
  - Neutro
  - Soddisfatto



Questo toolkit è stato pensato ad integrazione della Guida per la formazione di volontari immigrati. È diviso in tre sezioni: esercizi da utilizzare prima e durante la formazione e metodi di valutazione da utilizzare dopo la formazione. Da utilizzare prima di avviare il corso alcuni strumenti di valutazione dei fabbisogni, modi efficaci per superare la barriera linguistica in un'aula multiculturale, nonché accorgimenti e regole per gestire l'aula. A corso avviato si possono trovare materiali del corso e metodi e strumenti di formazione di supporto ai formatori. A corso concluso, oltre a un piano di valutazione e strumenti di valutazione, sono disponibili allegati per una valutazione dell'operato che sia utile nell'ottica di un continuo miglioramento.



#### **WEBSITE**

[www.vai-project.eu](http://www.vai-project.eu)

#### **MAIL**

[info@vai-project.eu](mailto:info@vai-project.eu)

#### **FACEBOOK | TWITTER | INSTAGRAM**

VAI – Volunteering Among Immigrants

Design: Alena Klinger | [www.alenak.de](http://www.alenak.de)

This project was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. Responsibility for the information and views set out in this publication lies entirely with the authors.

